



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
Protegemos a la Gente





MANUAL DEL PROCESO

GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN EXTERNA

*Coordinación General de Comunicación
Versión 2.0*

Abril, 2018

“LA MEJORA CONTINUA, ES EL ALIMENTO
DE LA RAZÓN Y EL CAMINO A LA EXCELENCIA”

CÓDIGO: MAN-GCO-GRP-11		VERSIÓN: 2.0		
<h1>MANUAL DE</h1> <h2>“Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa”</h2>				
RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Srta. Ana Jaramillo	Asistente en Administración Técnica		
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		
	Mgs. Brenda Sempéregui	Coordinadora General de Comunicación		
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 0:	Gestión de Comunicación
Proceso Nivel 1:	Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa
Proceso Nivel 2:	N/A
Proceso Nivel 3:	N/A
Fecha de vigencia del documento:	
Versión del Documento:	2.0
Número de Páginas:	10
Responsable del proceso:	Coordinador/a General de Comunicación
Frecuencia de ejecución:	Bajo demanda

REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
2.0	Creación	Srta. Ana Jaramillo Ing. Celene Vargas	Asistente en Administración Técnica Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN EXTERNA.....	5
1.1. FICHA DEL MANUAL	5
1.2. ALCANCE DEL PROCESO	5
1.3. NORMAS GENERALES DEL PROCESO.....	6
2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	7
2.1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO.....	8
3. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.....	10
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	10
5. LISTADO DE DOCUMENTO Y ANEXOS	10
5.1 DOCUMENTOS	10
5.2 ANEXOS.....	10

1. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN EXTERNA

1.1. FICHA DEL MANUAL

Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Consolidar la imagen de la Superintendencia de Bancos a través de los medios de comunicación (redes sociales, radio, prensa, televisión) y/o actividades destinadas a públicos externos. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Plan mensual de comunicación. ❖ Solicitud de la máxima autoridad. <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Reuniones de estrategia de comunicación. <p>SUBPROCESOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ N/A
Productos/Servicios del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Base de datos sistematizada de medios, actores estratégicos y autoridades que interactúan en la difusión de la gestión. ❖ Informes de cobertura mediática de las actividades de las autoridades, funcionarios y servidores de la institución, basados en la administración de la Información de la Superintendencia de Bancos a través de diferentes canales. ❖ Mensajes unificados de canales externos (boletines, discursos, etc).
Responsable del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Coordinador/a General de Comunicación.
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cliente externo / interno.
Marco Legal:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Constitución de la República del Ecuador. ❖ Ley Orgánica de Comunicación.

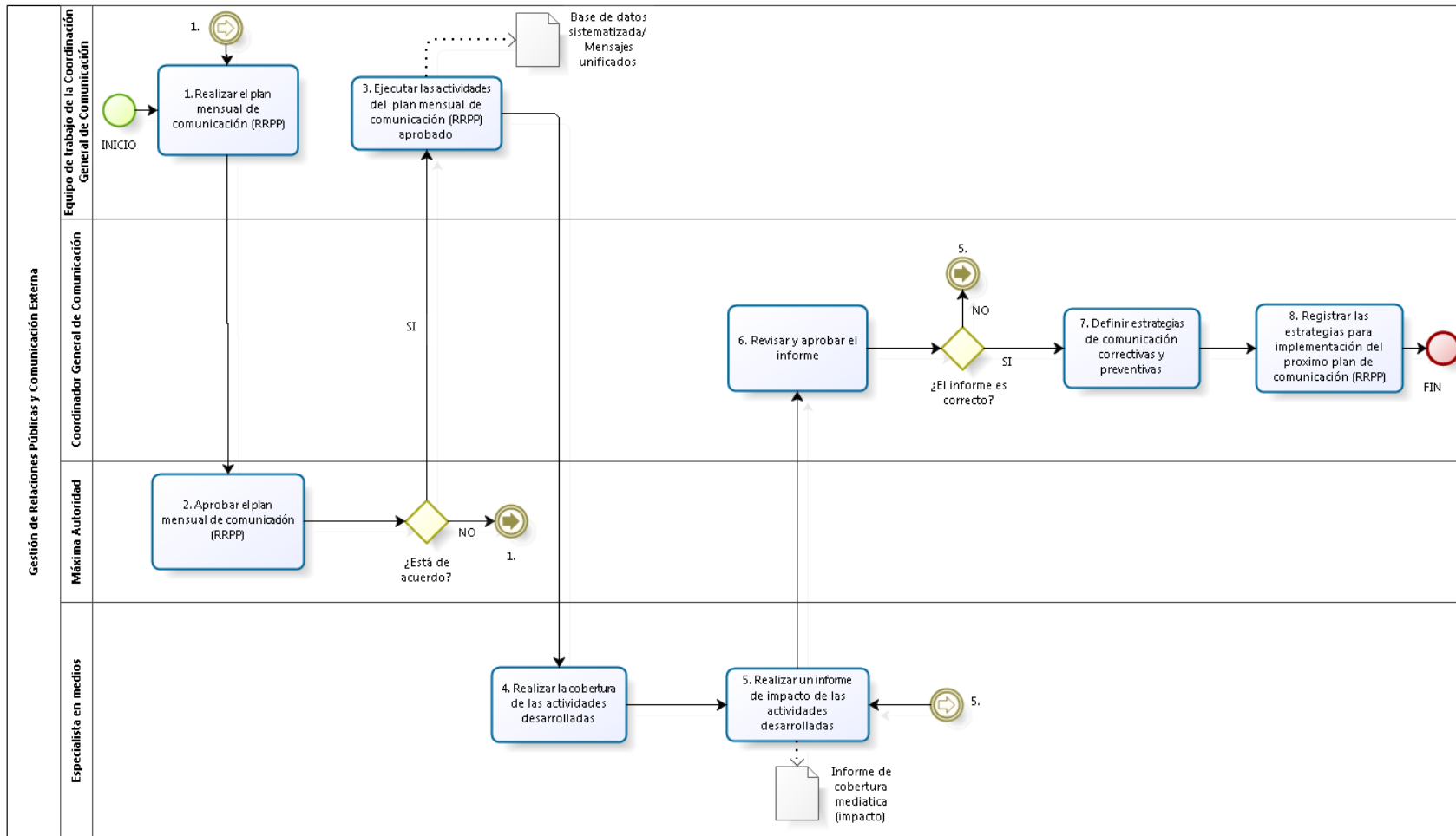
1.2. ALCANCE DEL PROCESO

El proceso inicia con la planificación mensual de comunicación (RRPP), el cual se alinea a los objetivos del Plan Anual de la Coordinación General de Comunicación y concluye con la ejecución de la actividad programada y su cobertura. El proceso es de aplicación de la matriz Quito.

1.3. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

- ❖ Se generará reportes de monitoreo de prensa, análisis de tendencias mediáticas y escenarios.
- ❖ Para la ejecución de las Relaciones Públicas, se deberá realizar un análisis del entorno social y político en que se desenvuelve el trabajo de la Superintendencia de Bancos.

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



2.1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Realizar el Plan Mensual de Comunicación (RRPP)	Mensualmente se elabora una planificación que orienten las acciones en pos de la resolución y optimización de la realidad organizacional considerando el perfil de los públicos claves de la SB, apalancadas en Plan Anual de Comunicación. Para ello se definen estrategias, cronogramas y responsables de la ejecución y cobertura de las actividades establecidas.	Equipo de trabajo de la Coordinación General de Comunicación	Plan Mensual de Comunicación (RRPP)
2	Aprobar el Plan Mensual de Comunicación (RRPP)	La máxima autoridad de la institución analiza el plan propuesto para ese mes y aprueba o solicita correcciones al plan. ¿Está de acuerdo? SI: Actividad 3 NO: Actividad 1	Superintendente de Bancos	
3	Ejecutar las actividades del Plan Mensual de Comunicación (RRPP) aprobado	Se ejecutan las actividades planificadas en base a los tiempos y estrategias para su desarrollo.	Equipo de trabajo de la Coordinación General de Comunicación	Base de datos sistematizada de medios, actores estratégicos y autoridades que interactúan en la difusión de la gestión. Mensajes unificados de canales externos (boletines, discursos, etc).
4	Realizar la cobertura de las actividades	Se realiza una cobertura (verificación) de cada una de las actividades ejecutadas según su naturaleza: Cobertura mediática en medios tradicionales (radio, prensa, televisión), cobertura digital (redes sociales), o	Especialista en medios	Fotos, videos, boletines, discursos, entrevistas, etc

		cobertura fotográfica, que evidencie las acciones de la Superintendencia de Bancos ante su público de interés y para su posterior difusión en los distintos canales.		
5	Realizar un informe de impacto de las actividades desarrolladas	Al finalizar la cobertura de actividades de relaciones públicas se procede a realizar un informe de lo ejecutado.	Especialista en medios	Informe de cobertura mediática (impacto)
6	Realizar y aprobar el informe	El coordinador se encargará de revisar y aprobar el informe de cobertura, el cual servirá como insumo para la generación del próximo plan mensual de relaciones públicas. ¿El informe esta correcto? SI: Actividad 7 NO: Actividad 5	Coordinador/a General de Comunicación	
7	Definir las estrategias de comunicación preventivas y correctivas	En esta actividad se evalúan posibles estrategias de mejora acorde a las actividades ejecutadas y tener mayor impacto con el público objetivo.	Coordinador/a General de Comunicación	
8	Registrar las estrategias para implementación del próximo plan de comunicación (RRPP)	Definidas las estrategias se las registra para poder considerarlas dentro del próximo plan mensual de comunicación (RRPP)	Coordinador/a General de Comunicación	

3. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Los indicadores se encuentran descritos como anexos en el formato F-GPP-01 - Fichas de Indicadores de Procesos.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ❖ **Cobertura Mediática.-** es la cantidad total de espacio editorial que aparece en todos los medios de comunicación sobre una organización o un tema determinado. Es una manera de medir la eficacia de una campaña de relaciones públicas.
- ❖ **Medios de comunicación:** Instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional o comunicación. Usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masivos (MCM, medios de comunicación de masas o mass media).
- ❖ **Relaciones Públicas:** Actividad profesional que se ocupa de promover la imagen pública de una empresa o de una persona mediante el trato personal con diferentes personas o entidades.

5. LISTADO DE DOCUMENTO Y ANEXOS

5.1 DOCUMENTOS

N/A

5.2 ANEXOS

N/A